

الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية العاملة في مستشفى الشهيد الصدر العام أحد تشكيلات وزارة الصحة العراقية في بغداد

م. عمار جبار كاظم العبودي

كلية العلوم السياحية

al.shameel@yahoo.com

مستخلص البحث:

تُعد مسألة تحقيق الرضا الوظيفي من المسائل المهمة للموارد البشرية، الأمر الذي دفع الباحث الى اختيار وتبني موضوع الرضا الوظيفي والتحقيق فيه والسعي الى إيجاد الحلول الناجعة له، كما تستند مشكلة البحث الى قلة الرضا الوظيفي الذي تشعر بيه الموارد البشرية في بعض المنظمات العاملة في بيئة الأعمال، والمنظمات الحكومية على وجه الخصوص، لاسيما تلك الملاكات الصحية العاملة في مستشفى الشهيد الصدر العام في بغداد، في حين تتبع أهمية البحث من أهمية شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي عن الأعمال التي يؤديونها والذي ينعكس بدوره على مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبلهم الى المستفيدين، حيث هدف البحث الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية العاملة في مستشفى الشهيد الصدر العام، أحد تشكيلات وزارة الصحة العراقية في بغداد، كما استند البحث على فرضية رئيسية واحدة وخمس فرضيات فرعية مرتبطة بمجموعة من العوامل الشخصية لأفراد العينة المبحوثة، وتم توزيع (74) إستمارة إستبيان على عينة البحث والتي تحتوي على (25) عبارة إستدلالية عن متغيرات البحث، تم إخضاع (71) إستمارة صالحة للتحليل الإحصائي، إستخدم الباحث حزمة من الأساليب الإحصائية والتي يرمز لها (SPSS) وبرنامج (Excel) بغية تحليل البيانات المستحصلة. حيث توصلت نتائج البحث الى وجود رضا وظيفي عام وبمستوى متوسط وكذلك وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - المنصب الوظيفي - عدد سنوات الخدمة) لدى الموارد البشرية العاملة في مستشفى الشهيد الصدر العام في بغداد. وقد أوصى الباحث بضرورة تذليل كل العقبات والمعوقات في العمل الوظيفي والسعي الى توفير كل ما من شأنه أن يُعزز الرضا الوظيفي للموظفين في المستشفى عينة البحث وسائر المنظمات المماثلة الأخرى.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي - الموارد البشرية.

المقدمة : Introduction

إن أهمية ومكانة الموارد البشرية في المنظمة، لا تقل أهمية عن موارد المنظمة الأخرى، ولهذا يُعتبر العنصر البشري أهم موارد المنظمة بل وأعظمها أثراً ونشاطاً، الأمر الذي يجعل من واجب رؤساء المنظمات والمؤسسات إعطاء أهمية أكبر للموارد البشرية وعدم مساواتها مع سائر موارد المنظمة الأخرى، وإن نجاح أي منظمة في بيئة أعمال تتسم بالتغيير المتسارع يتوقف بالدرجة الأساس على كفاءة وفاعلية مواردها البشرية، ولذلك أصبح لزماً على قيادات المنظمات اليوم الإهتمام بمشاعر وأحاسيس تلك الموارد وإشباع حاجاتهم وتلبية طموحاتهم وتوقعاتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة لهم والسعي الى تحقيق الرضا الوظيفي العام لهم عن وظائفهم ومنظمتهم، والذي سيعكس بدوره الإرتقاء بمستوى الأداء الوظيفي وتقليل معدلات الغياب والتسرب الوظيفي فضلاً عن تقليل مستوى حوادث

العمل وغيرها من الممارسات غير الصحيحة في المنظمة، ولا شك ان تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية العاملة في المنظمة سيحقق ايضاً أهداف المنظمة التي يعملون بها.

المبحث الاول : منهجية البحث

أولاً : مشكلة البحث : Problem of the research

تسعى أغلب الادارات العليا في مؤسسات ومنظمات الأعمال الى تحقيق الرضا الوظيفي في نفوس ومشاعر العاملين لديها من أجل تعميق الولاء المنظمي لديهم وتحسين مستوى الأداء بالإضافة الى تعزيز أو أصر الثقة بين المنظمة والعاملين من جهة وبين العاملين أنفسهم من جهة اخرى، على إختلاف صفاتهم ومؤهلاتهم الشخصية، وفي ضوء ما تقدم نتبثق مشكلة البحث بالسؤالين التاليين:

➤ هل يوجد رضا وظيفي عام لدى الموارد البشرية العاملة في مستشفى الشهيد الصدر العام في بغداد؟

➤ هل توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية للرضا الوظيفي تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس – العمر – المؤهل العلمي – المنصب الوظيفي – عدد سنوات الخدمة) لدى الموارد البشرية العاملة في مستشفى الشهيد الصدر العام في بغداد؟

ثانياً : أهمية البحث : Importance of the research

يُسهم خلق مفهوم الرضا الوظيفي في نفوس وأذهان الموارد البشرية المنظمة، الى بث روح الطمأنينة في قلوبهم وصفاء الفكر والذهن لديهم، لذا فإن أهمية البحث تتجلى من خلال قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية العاملة في مستشفى الشهيد الصدر العام في بغداد.

ثالثاً : أهداف البحث : Objectives of the research:

- (1) التعرف على مستوى الرضا الوظيفي العام لدى الموارد البشرية في المستشفى المبحوث.
- (2) التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية في ظل المتغيرات الديموغرافية.
- (3) تقديم حزمة من التوصيات المعالجة للمشكلات الموجودة في المستشفى المبحوث.

رابعاً : فرضيات البحث : Hypothetical of the research

الفرضية الرئيسة للبحث: يوجد رضا وظيفي عام لدى الموارد البشرية العاملة في مستشفى الشهيد الصدر العام في بغداد. ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية والتي تعزى للعوامل الديموغرافية، وكما يلي:-

- (1) توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى الى متغير الجنس.
- (2) توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى الى متغير العمر.
- (3) توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى الى متغير المؤهل العلمي.
- (4) توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى الى متغير المنصب الوظيفي.

(5) توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى الى متغير عدد سنوات الخدمة.

خامساً : مجتمع وعينة البحث : Research Poupulation & Sample

تمثل مجتمع البحث الحالي بمستشفى الشهيد الصدر العام أحد أهم تشكيلات وزارة الصحة في بغداد - العراق، بينما تمثّلت عينة البحث بالموارد البشرية العاملة في المستشفى آنف الذكر، بمختلف تحصيلاتهم الدراسية وتخصصاتهم الوظيفية وأعمارهم أيضاً، ومُدد أو عدد سنوات الخدمة فيها والبالغ عددهم (71) فرداً.

سادساً : منهج البحث : Study Approach

يستخدم الباحث في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الذي يقوم على أساس مسح شامل لعينة الدراسة وتجزئة وتحليل البيانات المستحصلة بطرق إحصائية متعددة، ومن ثم الحصول على النتائج المطلوبة لاسيما فيما يخص دراستنا الحالية المتمثلة بقياس مستوى الرضا الوظيفي للموارد البشرية العاملة في مستشفى الشهيد الصدر العام في بغداد .

سابعاً : التعريفات الإجرائية : Procedural definitions

إنسجماً مع متغير البحث الرئيسي، وقياساً للمتغيرات الديموغرافية للموارد البشرية تم تعريف مصطلحات الدراسة على النحو التالي:-

الرضا الوظيفي: هو في محتواه الذاتي مستوى و درجة الشعور الإيجابي أو المعنوي الذي تشعر به الموارد البشرية إتجاه أعمالهم ومهامهم الوظيفية في المنظمة (Schermerhon, 2000 : 57).

الموارد البشرية: هي القوى العاملة في المنظمة والتي تؤدي مختلف المهام لسد إحتياجات المؤسسة إنسجماً مع أهدافها وتطبيقاً لإستراتيجياتها الموضوعية (Felix, 1995:36).

المبحث الثاني: الجانب النظري والإطار المفهومي للرضا الوظيفي

اولاً: مفهوم الرضا الوظيفي لغتاً - إصطلاحاً : The concept of job satisfaction
يُعرف الرضا في اللغة هو شيء ضد السخط ومُعاكس له، وإرتضاه : أي رآه أهلاً لذلك، ورَضِي عنه: أي بمعنى أحبه وأقبل عليه إقبالاً (Ibn Manzur, 2005:168).

أما إصطلاحاً إن مصطلح الرضا الوظيفي يقترب من مفاهيم عديدة بل ويشترك معها في أغلب خصائصها، ومنها السعادة في العمل والروح المعنوية وغيرها، وهذا المستوى من التقارب يعتبر واحداً من أهم الأسباب التي تحول دون إعطاء تعريف محدد للرضا الوظيفي، وإنه مفهوم متعدد الجوانب ويتأثر بالكثير من المتغيرات منها ما يتعلق بالعمل بحد ذاته ومنها ما يرتبط بفريق وبيئة العمل (Ganguli, 1994 : 15). فقد عرفه (Stone) بأنه الحالة التي يمكن من خلالها أن يتكامل المورد البشري مع عمله ووظيفته فيرغب بالتقدم والنمو من خلال طموحه الوظيفي (Sultan, 2004:169). كما عرفه (Belegn) هو إحساس المورد البشري إتجاه وظيفته، وإن هذا الإحساس يعكس نوع ومستوى التفاعل بين الوظيفة والفرد والمنظمة (Mohsen & Raslan, 1994:94). في حين تم تعريفه على إنه حالة من الشعور النفسي بالقناعة والرضا السايكولوجي عن الأهداف والنتائج المتحققة على المستوى الجماعي والفرد (Al-Qasimi, 2011:70). كما يمكن تعريفه على إنه الشعور الذي يعترى الموارد البشرية العاملة في المنظمة، وذلك

من خلال التفاعل والتكافؤ الحاصل بين عملها وبين النتائج الإيجابية المتحققة من العمل نفسه (Vroom, 1964:110).

ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي : The importance of job satisfaction

يُعد موضوع الرضا الوظيفي job satisfaction من الموضوعات التي لا بد أن تبقى موضوعاً للدراسة والبحث بين فترة وأخرى، فما يرضى عنه المورد البشري حالياً قد لا يُرضيه مستقبلاً، كما إن الرضا الوظيفي للمورد البشري، له أهمية كبيرة حيث يُعد معياراً لمدى فاعلية الأداء، فإذا كان الرضا الوظيفي للأفراد عالياً، فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب بها تُضاهي تلك التي تتوقعها المنظمة، كخفض معدل دوران العمل ونسب الغياب ورفع الروح المعنوية للموارد البشرية العاملة، كما يساعد الرضا الوظيفي الإدارة في التعرف على مشاعر العاملين وإتجاهاتهم المتعددة وتشخيص جوانب القصور ومحاولة تلافيها، فضلاً عن التعرف على المشكلات التي تتعرض لها الموارد البشرية العاملة في المنظمة، والسعي إلى حلها بطريقة تكفل تحقيق مصلحة الأفراد والمنظمة على حدٍ سواء (Al-Jareed, 2007:46).

ثالثاً: طرق قياس الرضا الوظيفي : Methods of measuring job satisfaction

يَعْتَقَد (Al-Sharaydah, 2008:107-108). إن هناك أربعة طرق أساسية يمكن من خلالها قياس مدى تحقق الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية في المنظمة، وهي:-

(1) طريقة تحليل ظواهر الرضا Phenomenology Analysis: تُعتبر طريقة

تحليل الظواهر من أكثر الطرق شيوعاً في قياس الرضا الوظيفي للعاملين، وذلك من خلال تحليل الظواهر والأحداث التي تُعبر عن درجة الرضا للمورد البشري ومشاعره إتجاه عمله في المنظمة.

(2) طريقة هرزبرغ (القصة) Herzberg Method (Story): وفقاً لهذه الطريقة يُطلب من أفراد العينة إستذكار الإوقات والمواقف التي يكونوا فيها راضون أو غير راضون عن عملهم، وكذلك الأسباب التي تقف وراء تلك المواقف بصنفها الإيجابية والسلبية.

(3) طريقة الإستقصاءات Survey method: تقوم هذه الطريقة على مبدأ إستقصاء مجموعة آراء العينة المختارة، بغية قياس مدى رضاهم الوظيفي من خلال نماذج قياسية متعددة، مثل نموذج بورتر أو نموذج فروم الذي يسعى لقياس الرضا الوظيفي للمورد البشري في المنظمة.

(4) طريقة المقابلة الشخصية Method of personal interview: طبقاً لهذه الطريقة يقوم رئيس العمل بمناقشة بعض الأمور والمسائل المتعلقة بالعمل وجهاً لوجه مع الأفراد العاملين، وبناءً على المعلومات المستحصلة منهم يتم معرفة مقدار الرضا الوظيفي للموارد البشرية العاملة في المنظمة.

رابعاً : العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي: Factors affecting job satisfaction

يحظى موضوع الرضا الوظيفي بإهتمام العلوم الإنسانية والإدارية، سعياً مشتركاً منها لمعرفة السلوك الإنساني المقبول، وتفسير العوامل المؤثرة فيه، حيث يَعْتَقَد كل من (Al-Dulaimi & Karim, 2009:136) أن هناك ثلاثة عوامل رئيسة تؤثر في الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المنظمة وهي :-

1. عوامل بيئية Environmental factors: وتتمثل بقدرة الموارد البشرية على التكيف مع بيئة العمل الوظيفي، والتعامل مع مختلف التأثيرات الإيجابية والسلبية لاسيما تلك التي تخص الإنتماءات الإجتماعية.
2. عوامل شخصية Personal factors: ترتبط هذه العوامل بالمؤشرات الذاتية للموارد البشرية، ودافعية العمل لديهم وقدراتهم فضلاً عن مدة خدماتهم الوظيفية في المنظمة، وبتفاعلها تعطي إنطباعاتاً عن مستوى الرضا الوظيفي للأفراد العاملين.
3. عوامل تنظيمية Regulatory factors: هي العوامل التي تنظم إجراءات العمل والأساليب الوظيفية في إنجاز الأعمال المنظمة، وطبيعة العلاقة والارتباط مع الإدارة العليا، ومستوى الأداء المتحقق من التنوع في الصلاحيات والمسؤوليات.

خامساً : مقاييس الرضا الوظيفي : Job satisfaction measures

يُعتقد كل من (Grossman & Abou Zake, 2003: 372) إن إقامة وإيجاد منظمة أعمال مثالية وسليمة من خلال الموارد البشرية، يجب أن يستند بمحتواها على جملة من العناصر من بينها الرضا الوظيفي للموارد البشرية. كما أن الترقّيات والتعويضات والمردودات المالية التي من الممكن أن تُسهم في خلق الرضا الوظيفي في نفوس الموارد البشرية، إلا إن هناك عوامل أخرى ترتبط بالعمل الوظيفي وتزيد من نسبة الرضا الوظيفي للموارد البشرية العاملة في المنظمة، ومنها:

(1) أسلوب الإدارة والإشراف Management and supervision style: يُعتبر أسلوب الإدارة والإشراف من أهم العوامل التي ترسم طبيعة علاقة الموارد البشرية مع المنظمة، حيث توجه الإدارة بأسلوب معين جماعات العمل نحو العمل المرغوب فيه، ويمكن تعريفه على إنه فن التعامل مع مجموعة من الموارد البشرية، بهدف تحقيق أعلى إنتاجية منهم من خلال استخدام المشرف لسلطته، ولابد من استخدام مبادئ العلاقات الإنسانية عند تعامله مع العنصر البشري (Hussein, 1996:9).

(2) بيئة العمل Work environment: تُعتبر إحدى أهم مؤشرات الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية في المنظمة، وهي لا تقل أهمية عن العوامل الأخرى من حيث درجة التأثير في أداء الموارد البشرية جراء الجهد النفسي والعضلي الناتج عنه، والذي ينبغي أن لا يتجاوز المستوى المعقول قياساً مع الطبيعة البشرية تحقيقاً لمبدأ الكفاءة الوظيفية (Azyoun, 2007:90).

(3) زملاء العمل Colleagues: إن التفاعل والتعاون المستمر بين الفرد وزملاء العمل يحقق الشعور بالإرتياح والطمأنينة ما دام التعاون قائم والهدف واحد، كما إن الجماعات التي تخلو من الصراعات الفرية، تكون ذات أداء وظيفي عالٍ ودرجة رضا عالية، على العكس تماماً من الجماعات التي تسودها النزاعات، حيث تكون نسبة التوتر مرتفعة ودرجة الرضا الوظيفي منخفضة (Ashour, 1986:60).

(4) الإرتقاء الوظيفي Career advancement: يُعتبر الإرتقاء الوظيفي أحد ركائز الرضا الوظيفي في المنظمة، فكلما كان الدافع والطموح لدى الموارد البشرية لتوقعات الإرتقاء الوظيفي أعلى مما هو موجود ومتاح في المنظمة كلما قل الرضا الوظيفي عن العمل لديه (Al-Tayeb, 2008:50).

(5) الاجور والرواتب Wages and salaries: يتحقق الرضا الوظيفي للموارد البشرية العاملة في المنظمة عن الاجور والرواتب عندما تكون التعويضات المالية قادرة على إشباع المتطلبات وسد الإحتياجات الخاصة بالموارد البشرية (Luddy,2005:46).

سادساً : أنواع الرضا الوظيفي: Types of job satisfaction

(1) الرضا العام General satisfaction: ويُعرف بأنه المنحى العام للمورد البشري إتجاه عمله بصفة مطلقة، فإما أن يكون راضٍ أو غير راضٍ، أي إنه لا يخوض بتفاصيل الأمور وحيثياتها، كما إنه ينفع في إلقاء نظرة عامة على الوظيفة منسجماً مع موقف المورد البشري إزاء عمله.

(2) الرضا الجزئي (النوعي) Partial satisfaction (qualitative): ويشير إلى رضا المورد البشري عن كل جانب من جوانب العمل على حدى وتشمل هذه الجوانب، نمط الإشراف، العلاقة مع الزملاء، بيئة العمل، الاجور والرواتب وكذلك الإرتقاء الوظيفي وغيرها من المسائل الأخرى. (Shawqi,2000:221).

سابعاً : أسباب الرضا الوظيفي: Reasons for job satisfaction

يُعتقد كل من (Kinicki & Kreitner, 2007:193) إن هناك خمسة أسباب رئيسة تؤدي الى شعور الموارد البشرية في المنظمة بالرضا الوظيفي، وهي:

- (1) العدالة Justice: تشعر أغلب الموارد البشرية بالرضا الوظيفي طالما كانت هناك عدالة وظيفية وتنظيمية فيما بينهم.
- (2) المزاجية/المكونات الجينية Moods: بعض الموارد البشرية في المنظمة تبقى راضية دوماً أو غير راضية تماماً مهما تغيرت الظروف البيئية للعمل الوظيفي.
- (3) التفاوتات Disparities: كلما تلبى الإحتياجات الإنسانية في العمل، كلما قلت مسألة الشعور بالتفاوت الشخصي بين الموارد البشرية العاملة في المنظمة.
- (4) إحراز القيمة Achieving value: إن إحراز المورد البشري لقيمة المهمة في العمل من خلال الوظيفة، سيؤدي بطبيعة الحال الى إحساسه الإيجابي بالرضا الوظيفي.
- (5) إشباع الحاجات Satisfaction of needs: يتحدد مستوى الإشباع للرغبات والحاجات الإنسانية للمورد البشري من خلال الخصائص الوظيفية للعمل نفسه.

المبحث الثالث : الجانب التطبيقي

يسعى الباحث في هذا المبحث الى عرض نتائج تحليل المتغيرات الديموغرافية، وكذلك إجابات أفراد العينة المبحوثة على الأسئلة الخاصة بالرضا الوظيفي لديهم، مع الأخذ بنظر الإعتبار متغيراتهم الشخصية، من خلال قراءة وتلخيص مخرجات نظام SPSS وكالاتي:-

أولاً : نتائج تحليل المتغيرات الشخصية Results of analyzing personal variables

بغية التعرف على الخصائص الشخصية للعينة المستجوبة، والمتمثلة بالموارد البشرية العاملة في مستشفى الشهيد الصدر العام، والتي سيتم عرض تفاصيلها وفقاً للجدول والتوضيحات المدرجة في أدناه:-

(1) توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس : Gender variable

يوضح الجدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، والذي يُبين أن عدد الذكور بلغ (36) وبنسبة مئوية (51.0)، بينما بلغت نسبة الإناث (35) وبنسبة مئوية (49.0)، الأمر الذي يدل على وجود نوع من التوازن في عملية التوظيف، وهذا التوجه في نسبة الموظفين ينسجم مع توجه إدارة المستشفى المبحوث، لأن بعض المسؤوليات المالية والمناصب الإدارية خصوصاً الإشرافية منها، تتطلب وجود عنصر الذكور أكثر من عنصر الإناث، فضلاً عن ضرورة وأهمية الدور الذي تؤديه الإناث في القطاع الصحي سواء أكان ذلك مع المرضى أو المراجعين.

جدول رقم (1) توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	36	51.0
انثى	35	49.0
المجموع	71	%100

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على مُخرجات النظام الإحصائي SPSS.

(2) توزيع عينة البحث حسب متغير العمر : Age variable

يُوضح الجدول رقم (2) توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير العمر، والذي يبين أن أعلى فئة عمرية هي الفئة (من 36 إلى 40 سنة)، وقد حصلت على عدد كلي (32) شخصاً وبنسبة مئوية (45.1)، بينما حصلت الفئة (أقل من 25 سنة) على أقل مستوى من بين الفئات العمرية بعدد إجمالي (4) وبنسبة مئوية (5.6)، الأمر الذي يُشير إلى إدارة المستشفى المبحوث، تعتمد على العناصر ذات الأعمار المتوسطة والمتقدمة في تقديم خدماتها الصحية للمستفيدين.

جدول رقم (2) توزيع عينة البحث حسب متغير العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	4	5.6
من 26 إلى 30 سنة	8	11.3
من 36 إلى 40 سنة	32	45.1
من 41 إلى 45 سنة	12	16.9
أكثر من 46 سنة	15	21.1
المجموع	71	%100

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على مُخرجات النظام الإحصائي SPSS.

(3) توزيع عينة البحث حسب متغير المؤهل العلمي : Qualification variable

يُوضح الجدول رقم (3) توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير المؤهل العلمي، والذي يُبين أن أكثر مؤهل علمي لأفراد العينة المبحوثة هو شهادة (البكالوريوس)، بعدد إجمالي (33) وبنسبة مئوية (46.5) وقد جاءت بالمرتبة الأولى، الأمر الذي يدل على أن ملاكات المستشفى المبحوثة هم من العناصر المتعلمة والكفوءة وذات تخصصات علمية ومهنية متنوعة.

جدول رقم (3) توزيع عينة البحث حسب مُتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
اعدادية	4	5.6
دبلوم	6	8.5
بكالوريوس	33	46.5
دبلوم عالي	11	15.5
ماجستير	10	14.1
دكتوراه	7	9.9
المجموع	71	%100

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على مُخرجات النظام الإحصائي SPSS.

(4) توزيع عينة البحث حسب مُتغير المَنصب الوظيفي: Job position variable
يُوضح الجدول رقم (4) توزيع أفراد عينة البحث حسب مُتغير المَنصب الوظيفي، والذي يُبين إن النسبة الأكبر لأفراد العينة المَبحُوثة من ناحية المَنصب الوظيفي، والذي جاء بالمرتبة الاولى هم من فئة الموظفين بعدد كلي (35) وبنسبة مئوية (49.3)، في حين سَجَل مَسْؤول شُعبة ومَسْؤول وحدة ومدير قسم المرتبة الثانية والثالثة والرابعة على التوالي.

جدول رقم (4) توزيع عينة البحث حسب مُتغير المَنصب الوظيفي

المنصب الوظيفي	العدد	النسبة المئوية
مدير قسم	10	14.1
مَسْؤول شُعبة	15	21.1
مَسْؤول وحدة	11	15.5
موظف	35	49.3
المجموع	71	100%

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على مُخرجات النظام الإحصائي SPSS.

(5) توزيع عينة البحث حسب مُتغير سنوات الخدمة: Years of service variable
يُوضح الجدول رقم (5) توزيع أفراد عينة البحث حسب مُتغير سنوات الخدمة، والذي يُبين إن الفئة (من 11 إلى 15 سنة) جاءت بالمرتبة الاولى بعدد إجمالي (32) وبنسبة مئوية (45.1)، بينما جاءت الفئة (أكثر من 21 سنة) في المرتبة الثانية بعدد كلي (14) وبنسبة مئوية (19.7)، الأمر الذي يعكس إعتماد إدارة المستشفى المبحوث على أصحاب الخبرة المتوسطة والخبرة العالية في إنجاز المهام الوظيفية والصحية وإسعاف الحالات المرضية لمراجعيهم.

جدول رقم (5) توزيع عينة البحث حسب مُتغير عدد سنوات الخدمة

عدد سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنة	4	5.6
من 5 إلى 10 سنة	8	11.3
من 11 إلى 15 سنة	32	45.1
من 16 إلى 20 سنة	13	18.3
أكثر من 21 سنة	14	19.7
المجموع	71	%100

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على مُخرجات النظام الإحصائي SPSS.

ثانياً : تحليل وتفسير إجابات أفراد العينة المبحوثة Analyzing and interpreting يُبين الجدول رقم (6) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الأهمية، وفقاً لإجابات أفراد العينة المبحوثة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية العاملة في مستشفى الشهيد الصدر العام، والتي يُلاحظ فيها مستوى عالٍ من الإنسجام في وضع الإجابات المستحصلة، والذي تم قياسه بالعبارات (من 1 إلى 25)، حيث حقق الوسط الحسابي العام لمستوى الرضا الوظيفي (4.63)، بينما بلغ الانحراف المعياري العام (0.176)، أما على مستوى العبارات الاستدلالية لمستوى الرضا الوظيفي فإن النتائج المستحصلة تُشير إلى إن العبارة (14) قد جاءت بالمرتبة الأولى بوسط حسابي (4.83)، وبانحراف معياري (0.377)، والتي تنص على إنه يتوفر نوع من التبادل بالمعلومات والمعارف والخبرات بين العاملين في المستشفى المبحوث، ويعود السبب في ذلك إلى نوع وطبيعة العمل الذي يُمارسونه حيث يُتطلب أن تتضافر جهود جميع الملاكات الصحية والوظيفية في المستشفى، بُغية تقديم مستوى خدمة صحية أفضل للمُراجعين، أما العبارة (21) فقد جاءت بالمرتبة الثانية بوسط حسابي (4.76)، وانحراف معياري (0.492)، والتي نصت على إنه يشعر العاملون بالتقدير عندما يستلمون رواتبهم، الأمر الذي كان ملموساً في إجابات أفراد العينة المبحوثة خصوصاً بعد التحول من الطرق التقليدية إلى الطرق الالكترونية الحديثة في دفع رواتب الموظفين، في حين جاءت العبارة (10) بالمرتبة الأخيرة بوسط حسابي (4.11) وبانحراف معياري (1.190)، والتي نصت على وجود أوقات كافية للراحة في العمل، ويرجع السبب في ذلك إلى حجم المسؤوليات الملقاة على عاتق الملاكات الصحية والوظيفية، فضلاً عن مستوى ضغوطات العمل المستمرة في القطاع الصحي بشكل عام والمستشفى المبحوث بشكل خاص.

جدول رقم (6) إجابات أفراد العينة المبحوثة للرضا الوظيفي

ت	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
1	تحرص الإدارة على تحديد المعايير المناسبة للاداء في العمل.	4.73	0.560	4
2	تسعى الإدارة في الشركة على ايجاد الحلول للعاملين.	4.42	1.051	23
3	تأخذ الإدارة الجوانب الانسانية للعاملين بنظر	4.66	0.696	10

			الاعتبار.	
21	0.922	4.56	تحرص الادارة على اصدار تعليمات واضحة ومحددة.	4
20	0.889	4.58	تفسح الادارة المجال امام العاملين في سماع مقترحاتهم التطويرية.	5
14	0.722	4.63	ترتبط الادارة مع العاملين بعلاقة ودية في العمل.	6
22	0.842	4.55	الملائمة في مواعيد وساعات العمل.	7
17	0.704	4.62	توفر المرافق الصحية والخدمات الاخرى في محيط العمل.	8
12	0.719	4.65	تتوفر الوسائل اللازمة للامن والسلامة في العمل.	9
24	1.190	4.11	توجد اوقات كافية للراحة في العمل.	10
11	0.716	4.66	توجد ظروف مناسبة للعمل من ناحية الاضاءة.	11
7	0.663	4.70	يوجد جو ملائم من الانسجام واللفة بين العاملين.	12
3	0.438	4.75	يوجد نوع من التوصل الاجتماعي بين العاملين خارج العمل.	13
1	0.377	4.83	يتوفر نوع من التبادل بالمعلومات والمعارف والخبرات بين العاملين.	14
16	0.763	4.62	يسعى العاملين الى انجاز العمل من خلال مبداء التعاون وفقا للتخصص.	15
5	0.637	4.72	تسعى الادارة باستمرار الى تطوير قدرات العاملين.	16
14	0.722	4.63	تستخدم الادارة عملية تقويم الاداء بشكل مستمر مع العاملين.	17
19	0.785	4.59	يعطي العمل القيمة والمكانة الوظيفية والاجتماعية اللازمة للعاملين.	18
6	0.619	4.70	تسعى الادارة الى تدريب العاملين وتطوير قابلياتهم في العمل.	19
9	0.608	4.66	يوفر العمل فرصاً للتطوير والارتقاء الوظيفي.	20
2	0.492	4.76	يشعر العاملون بالتقدير عندما يستلمون رواتبهم.	21
13	0.776	4.65	يوجد ارتياح من الفرص المتوقعة في زيادة الاجور والرواتب.	22
15	0.797	4.63	تعتبر الزيادات بالاجور والرواتب التي يتقاضاها العاملون جيدة.	23
18	0.709	4.59	يوجد تقارب بالمدة الزمنية في زيادات الاجور	24

			والرواتب.	
8	0.623	4.69	يوجد تناسب بين أهمية العمل والاجور والرواتب.	25
----	0.176	4.63	الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للرضا الوظيفي	

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على مُخرجات النظام الإحصائي SPSS.

ثالثاً : اختبار فرضيات البحث Research hypothesis testing

يسعى الباحث في هذا الصدد الى اختبار وتفسير فرضيات البحث، من خلال حزمة من الأساليب الإحصائية المعتمدة، بغية التأكد من صحة فرضيات البحث، وقد أُلصقت نتائج الاختبار الإحصائي بالجدولين رقم (7،8) على التوالي والموضحة تفصيلهما في أدناه:-

(1) اختبار الفرضية الرئيسية للبحث Test the main hypothesis of the research
يلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (7) الذي يوضح مستوى الرضا الوظيفي للموارد البشرية العاملة في مستشفى الشهيد الصدر العام، حيث بلغت نسبة Std. Deviation العام (0.176)، في حين بلغ Mean العام (4.63) وهو أعلى من المستوى الإحصائي الفرضي والبالغ (3) وبدرجة حرية DF قد بلغت (70)، عند مستوى معنوية (P) (0.05)، وحجم عينة مبحوثة (N) (71)، الأمر الذي يؤكد إن مستوى الرضا الوظيفي العام للعينة المبحوثة يتصف بالإيجابية والمقبولية، ويمكن تقديره بدرجة متوسطة، وبالتالي يمكننا قبول الفرضية الرئيسية للبحث والقول بأنه يوجد رضا وظيفي عام لدى الموارد البشرية العاملة في مستشفى الشهيد الصدر العام في بغداد.

الجدول رقم (7) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للبحث

متغير البحث	Std. Deviation	Mean	N	DF	المعنوية
الرضا الوظيفي للموارد البشرية	176.0	4.63	71	70	إيجابية

P = 0.05

N=71

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على مُخرجات النظام الإحصائي SPSS.

(2) اختبار الفرضيات الفرعية للبحث Test sub-hypothesis of the research

الجدول رقم (8) نتائج اختبار فرضيات البحث

المتغيرات	Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	T	DF	Sig(2-tailed)
الرضا الوظيفي للموارد البشرية	.0580	.4850	1.37	23.726	70	0.000
الجنس	.1320	1.111	3.37	25.519	70	0.000
العمر	.1530	1.285	3.54	23.174	70	0.000
المؤهل العلمي	.1350	1.134	3.00	22.293	70	0.000
المنصب						

						الوظيفي	
0.000	70	25.754	3.35	1.097	.1300	عدد سنوات الخدمة	

P = 0.05

N=71

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات النظام الإحصائي SPSS.

■ اختبار الفرضية الفرعية الاولى: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى الى مُتغير الجنس.

يُلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (8) بالنسبة لمُتغير الجنس إن Std. Error Mean قد بلغ (0.058)، وإن نسبة Std. Deviation بلغت (0.485)، كما بلغ Mean (1.37)، بينما بلغت قيمة T (23.726) بدرجة حُرية (70) DF، في حين كان مُستوى المعنوية Sig(2-tailed) (0.000) وهي أقل من مُستوى الدلالة الفرضي والبالغ (0.05) وبالتالي يُمكننا القول بأنه توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى الى مُتغير الجنس لدى الموارد البشرية العاملة في مُستشفى الشهيد الصدر العام في بغداد.

■ اختبار الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى الى مُتغير العمر.

يُلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (8) بالنسبة لمُتغير العمر إن Std. Error Mean قد بلغ (0.132)، وإن نسبة Std. Deviation بلغت (1.111)، كما بلغ Mean (3.37)، بينما بلغت قيمة T (25.519) بدرجة حُرية (70) DF، في حين كان مُستوى المعنوية Sig(2-tailed) (0.000) وهي أقل من مُستوى الدلالة الفرضي والبالغ (0.05) وبالتالي يُمكننا القول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى الى مُتغير العمر لدى الموارد البشرية العاملة في مُستشفى الشهيد الصدر العام في بغداد.

■ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى الى مُتغير المؤهل العلمي.

يُلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (8) بالنسبة لمُتغير المؤهل العلمي إن Std. Error Mean قد بلغ (0.153)، وإن نسبة Std. Deviation بلغت (1.285)، كما بلغ Mean (3.54)، بينما بلغت قيمة T (23.174) بدرجة حُرية (70) DF، في حين كان مُستوى المعنوية Sig(2-tailed) (0.000) وهي أقل من مُستوى الدلالة الفرضي والبالغ (0.05) وبالتالي يُمكننا القول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى الى مُتغير المؤهل العلمي لدى الموارد البشرية العاملة في مُستشفى الشهيد الصدر العام في بغداد.

■ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى الى مُتغير المنصب الوظيفي.

يُلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (8) بالنسبة لمُتغير المنصب الوظيفي إن Std. Error Mean قد بلغ (0.135)، وإن نسبة Std. Deviation بلغت (1.134)، كما بلغ Mean (3.00)، بينما بلغت قيمة T (22.293) بدرجة حُرية (70) DF، في حين كان مُستوى المعنوية Sig(2-tailed) (0.000) وهي أقل من مُستوى الدلالة الفرضي والبالغ (0.05) وبالتالي يُمكننا القول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى الى مُتغير المنصب الوظيفي لدى الموارد البشرية العاملة في مُستشفى الشهيد الصدر العام.

■ اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى إلى مُتغير عدد سنوات الخدمة.

يُلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (8) بالنسبة لمُتغير عدد سنوات الخدمة إن Std. Error Mean قد بلغ (0.130)، وإن نسبة Std. Deviation بلغت (1.097)، كما بلغ Mean (3.35)، بينما بلغت قيمة T (25.754) بدرجة حرية (70)، في حين كان مُستوى المعنوية (Sig(2-tailed) (0.000) وهي أقل من مُستوى الدلالة الفرضي والبالغ (0.05) وبالتالي يمكننا القول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى إلى مُتغير عدد سنوات الخدمة لدى الموارد البشرية العاملة في مُستشفى الشهيد الصدر العام.

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

إعتماداً على النتائج المُتحققة في الجانب التطبيقي والإحصائي للبحث وعلى الإجابات المستحصلة من أفراد العينة المبحوثة تم التوصل إلى حزمة من الاستنتاجات والتوصيات وكالاتي:-

أولاً : الاستنتاجات Results

بعد عرض النتائج الإحصائية ومناقشتها وفقاً للطرق العلمية أظهرت نتائج البحث التالي:-
(1) يوجد رضا وظيفي عام إيجابي وبمُستوى متوسط لدى الموارد البشرية العاملة في مُستشفى الشهيد الصدر العام في بغداد.

(2) توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تُعزى إلى المُتغيرات الديموغرافية (الجنس – العمر – المؤهل العلمي – المنصب الوظيفي – عدد سنوات الخدمة) لدى الموارد البشرية العاملة في مُستشفى الشهيد الصدر العام في بغداد.

(3) يتوفر نوع من التبادل بالمعلومات والمعارف والخبرات بين العاملين في المُستشفى، ويعود السبب في ذلك إلى نوع وطبيعة العمل الذي يمارسونه حيث يتطلب أن تتضافر جهود جميع الملاكات الصحية والوظيفية بغية تقديم مُستوى خدمة صحية أفضل للمراجعين.

(4) يشعر العاملون بالتقدير عندما يستلمون رواتبهم، الأمر الذي كان ملموساً في إجابات أفراد العينة المبحوثة، خصوصاً بعد التحول من الطرق التقليدية إلى الطرق الإلكترونية الحديثة في دفع رواتب الموظفين.

(5) تعمل إدارة المُستشفى على تدريب ملاكاتها الصحية والوظيفية وتطوير قابلياتهم في العمل ورفع مستوى مهاراتهم في أداء وظائفهم من خلال إقامة الدورات التدريبية وإشراك أصحاب الشهادات العليا بالندوات والمؤتمرات كل حسب تخصصه العلمي والوظيفي.

(6) تحرص إدارة المُستشفى وبمُستوى عالٍ على تحديد المعايير المناسبة للأداء في العمل من خلال استخدام وتطبيق بعض السياسات والإستراتيجيات التي من شأنها أن تُحسن من جودة الخدمات الصحية والوظيفية المقدمة للشرائح الاجتماعية المختلفة.

ثانياً : التوصيات Recommendations

في ضوء ما تقدم من عرض ومناقشة لنتائج البحث يوصي الباحث إدارة المُستشفى بالمحور والمنظمات المماثلة له بما يلي:-

- (1) ضرورة قيام إدارة المستشفى بفسح المجال أمام الموظفين بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم الوظيفية في تقديم مقترحاتهم التطويرية ومشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات.
- (2) من الضروري أن تسعى إدارة المستشفى الى توفير أوقات كافية للراحة أثناء العمل للموظفين، الأمر الذي يسهم بتجديد طاقاتهم الجسدية والفكرية وإعادة شحن نشاطهم ورفع مستوى تركيزهم في أداء أعمالهم.
- (3) على إدارة المستشفى العمل على تقارب الممدد الزمنية في زيادات الاجور والرواتب من خلال الأخذ بنظر الاعتبار الإجراءات الإدارية والقانونية المتعلقة بإنجاز العلاوات والترفعات.
- (4) على إدارة المستشفى توفير الوسائل اللازمة للأمن والسلامة المهنية والصحية لموظفيها في العمل، خصوصاً وإنهم على تماس مباشر مع الأجهزة والمعدات الطبية فضلاً عن الإنفعالات النفسية في مشاعر المرضى والمرافقين للحالات المرضية.
- (5) من الضروري أن تسعى إدارة المستشفى الى الأخذ بنظر الاعتبار الجوانب الإنسانية والمهنية للموظفين في ممارسة الأداء الوظيفي والصحي فضلاً عن المصلحة العامة للعمل.
- (6) على إدارة المستشفى العمل على تذليل كل العقبات والمعوقات في العمل، والسعي الى كل ما من شأنه أن يُعزز الرضا الوظيفي للموظفين في مستشفى الشهيد الصدر العام في بغداد.

المصادر الدراسية: Study resources

1. Schermerhon, Jr. John. R. and James G. Hunt and Richard N: Os Born. Organizational Behavior, 7ed. New York John Wiley and sons, I N C, pp.57, 2000.
2. Felix A.Negro, Public personnel Administration. New York: hest, Rinehart and Winston, inc. 1959, P 36
3. Ibn Manzur, Lisan Al Arab, 4th edition, Dar Sader, Beirut, Vol. 5, 2005, p. 168.
4. H.C.Ganguli," job satisfaction scales for effective management "manuel for effective managemet", New Delhi, concept publishing company, 1994, p15.
5. Sultan, Muhammad Saeed, Human Behavior in Organizations, New University House, Alexandria, 2004, p. 196.
6. Mohsen Asaad, Raslan Nabil Ismail, Job Satisfaction for Manpower Working in the Kingdom of Saudi Arabia, King Abdulaziz University, College of Administration and Economics, Research and Development Center, 1994, p. 94.
7. Al-Qasimi, Nasser, A Guide to Terminology of Sociology of Organization and Work, Diwan of University Publications, Algeria, 2011, p. 70.

8. Vroom, Victor, M. Work and motivation , New York, John Wiley & Sons, Inc, 1964. P. 105.
9. Al-Jareed, Aref Matal, motivation and its role in achieving job satisfaction among employees of the Al-Jawf police, a survey of officers and members of the Al-Jouf region police, a master's thesis in administrative sciences, Saudi Arabia, 2007, pg. 46.
10. Al-Sharaydah, Salem Tayseer, job satisfaction, second edition, Dar Al-Safa Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 2008, pp.
11. Al-Dulaimi, Ahmed, and Karim Nasser, 2009, "Administrative Psychology and its Applications at Work", Dar Al-Awael Publishing, first edition, Amman, pg. 136.
12. Grossman, A , Abou Zaki, Job satisfaction and employee performance of Labenese banking staff, Journal of managerial psychology 2003.
13. Hussein, Abdel Fattah Diab, The Seven Pillars of Effective Supervision, second edition, The Arab Consultative Group Publications Series, Cairo, 1996, p. 9.
14. Azyoun, Zahia, Motivation and its impact on job satisfaction for the human resource in the economic institution, Skikda University, Faculty of Economics and Management Sciences, a master's study in the field of management sciences, 2007, p. 90.
15. Ashour, Ahmed Saqr, Manpower Management, Behavioral Foundations and Scientific Research Tools, Arab Renaissance House for Printing and Publishing, Beirut, 1986, p. 6.
16. Al-Tayeb, Ihab Mahmoud, 2008, The impact of the organizational climate on job satisfaction, in the Palestinian Telecommunications Company - a case study. Gaza, Palestine: The Islamic University.
17. Luddy, Nezaam, (2005), Job Satisfaction Amongst Employee at A Public Health Institution The Western Cape, Master of Industrial Psychology, Faculty of Economic and Management Science, University of The Western Cape.
18. Shawqi, Faraj Tarif, Leadership Behavior and Administrative Effectiveness, Wael Publishing House, Amman, 2000, p. 221
19. Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo. (2007) " Organizational Behavior ", New York, Mc Graw – Hill, Inc.

Job Satisfaction For human resources working in the martyr Al-Sadr General Hospital One of the Iraqi Ministry of Health formations in Baghdad

Ammar jabbar kadhim al-aboody

mustansiriyah

al.shameel@yahoo.com

Abstract :

The issue of achieving job satisfaction is one of the important issues for human resources, which prompted the researcher to choose and adopt the topic of job satisfaction and investigate it and seek to find effective solutions to it, and the research problem is based on the lack of job satisfaction that human resources feel in some organizations working in the business environment. And governmental organizations in particular, especially those health staff working in the Martyr Al-Sadr General Hospital in Baghdad, while the importance of research stems from the importance of human resources feeling job satisfaction with the work they perform, which in turn is reflected in the level of quality of services provided by them to the beneficiaries, Where the research aimed to identify the level of job satisfaction among human resources working in Al-Shahid Al-Sadr General Hospital, one of the formations of the Iraqi Ministry of Health in Baghdad.) A questionnaire form on the research sample, which contains (25) inferential statements about the research variables, (71) valid forms were subjected to statistical analysis, The researcher used a package of statistical methods symbolized by (SPSS) and (Excel) program in order to analyze the obtained data. The results of the research concluded that there is general job satisfaction at an average level, as well as the presence of statistically significant differences in job satisfaction that are attributed to demographic variables (gender - age - educational qualification - job position - number of years of service) among human resources working in Al-Shaheed Al-Sadr General Hospital in Baghdad. The researcher recommended the necessity of overcoming all obstacles and obstacles in the job work and seeking to provide everything that would enhance job satisfaction for employees in the hospital, the research sample, and all other similar organizations.

Key words: job satisfaction - human resources.